

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya perusahaan saat menjual produk – produknya akan dihadapkan dengan teknik penjualan yang baik dan bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Salah satu teknik penjualan yang baik adalah dengan bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen/pelanggan. Kualitas pelayanan yang disuguhkan merupakan kinerja terpenting dari perusahaan bagi kepuasan konsumen/pelanggan. Perusahaan harus mencermati hal-hal penting bagi konsumen/pelanggan. Supaya mereka mengerti tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen.¹

Sedangkan definisi kepuasan menurut Engel (1994) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²

Untuk meningkatkan kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa perbankan. Salah satu model pengukuran kualitas jasa

¹ Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2003) hlm. 23.

² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 193.

adalah dengan menggunakan model *CARTER* (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsive*). Itu merupakan kualitas pengukuran jasa berdasarkan prinsip syariah menurut Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001.³

Sistem pelayanan perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang mendukung, dan etika. Padahal tujuan dari memberikan pelayanan itu adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota/pelanggan. Dan jika anggota/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka perusahaan juga akan merasa puas dan senang dan juga perusahaan mendapatkan nilai tambah.

BMT Palur merupakan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu, penulis memilih BMT Palur sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BMT Palur dari hasil penelitian yang dilakukan.

Dari uraian tersebut, penulis berminat meneliti lebih lanjut mengenai **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT PALUR KARANGANYAR”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor dimensi pelayanan yang meliputi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsive*

³ Othman, A, Owen, L, *The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality in Islamic Banking Industry : Study in Kuwait Finance House*, International Journal of Islamic Financial Service, 2001. Vol 3, No 4.

berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota Bmt Palur Karanganyar?

2. Apa faktor yang paling dominan berpengaruh pada Bmt Palur Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk mengetahui faktor dimensi pelayanan yang meliputi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsive* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota BMT Palur Karanganyar.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Palur Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, merupakan sarana untuk mempraktekkan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Prodi Hukum Ekonomi Syariah UMS.
2. Menambah wawasan bagi pembaca tentang BMT dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field resource) yaitu penelitian yang setiap datanya diperoleh

secara langsung pada obyek penelitian di lapangan.⁴ Penelitian yang datanya diperoleh melalui kuisioner pihak yang bersangkutan serta mengumpulkan dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti pada sebuah organisasi.⁵

2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sangadji dan Sopiah adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 5000 anggota BMT Palur Karanganyar.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan obyek yang diteliti. Penarikan sampel ini didasarkan bahwa dalam suatu penelitian ilmiah tidak ada keharusan atau tidak mutlak semua populasi harus diteliti secara keseluruhan tetapi dapat dilakukan sebagian dari populasi tersebut.

⁴ Mardialis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

⁵ Sekaran, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Salemba Empat, 2000).

⁶ Sangaji dan sopiah, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2010).

Menurut Roscoe (1975) yang dikutip dari buku Uma Sekaran (2006) menyatakan untuk menentukan ukuran sampel yang diantaranya jumlah sampel lebih dari 30 kurang dari 500 dianggap sudah mewakili populasi. Hal ini dipilih dengan pertimbangan bahwa peneliti memiliki keterbatasan kemampuan biaya, waktu dan tenaga. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 anggota di BMT Palur Karanganyar.⁷

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi 5000 anggota BMT Palur Karanganyar

e : eror sampel (1-15 %)

$$\begin{aligned} n &= \frac{5000}{1+5000 (0,15)^2} \\ &= 5000:113,5 \\ &= 44,05 \\ &= 44 , \text{ saya bulatkan menjadi } 50 \end{aligned}$$

⁷ Uma Sekaran. *Research Methods For Businesss*. Edisi Keempat. (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling* artinya sampel yang terpilih tidak didasarkan pada keinginan peneliti, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama (acak) untuk terpilih sebagai sampel.⁸

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi dan kuesioner :

a. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.⁹ Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen laporan dari BMT Palur Karanganyar.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden.¹⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi responden sebanyak 50 anggota di BMT Palur Karanganyar. Penggunaan skala likert untuk mengetahui apakah variabel *Compliance*

⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010).

⁹ Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodology Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2002).

¹⁰ *Ibid.* Hal 83.

(X1), variabel *Assurance* (X2), variabel *Reliability* (X3), variabel *Tangible* (X4), variabel *Empathy* (X5), variabel *Responsiveness* (X6) pada BMT Palur Karanganyar mempengaruhi kepuasan anggota (Y).

Skala likert juga dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial, maka ini sangat populer dikalangan peneliti, karena penerapannya mudah dan sederhana.¹¹ Dengan skala likert peneliti dapat menjabarkan variabel tersebut menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dapat dijadikan sebagai beberapa instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.

Persepsi responden diukur menggunakan skala likert dan diberi skor sebagai berikut:

Nilai 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 Ragu-ragu (RR)

Nilai 4 Setuju (S)

Nilai 5 Sangat Setuju (SS)

¹¹ Ruslan, R. *Metode Penelitian. Public Relations dan Komunikasi. Ed. 1. Cet. Ke-4* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).

4. Variabel-variabel Penelitian

Definisi operasional, variabel dan pengukuran merupakan penyatuan pandangan dan kesamaan pendapat mengenai beberapa istilah dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

b. Variabel Terikat (Dependet Variable)

Menurut Sugiyono variabel terikat (dependent variable) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan anggota di BMT Palur Karanganyar.¹²

c. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty dan Responsiveness*.

¹² Sugiyono. *Memahami Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012).

5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Compliance (Kepatuhan) (X1)

Yaitu kepatuhan terhadap syariat Islam menjadi syarat pokok perbankan syariah dalam operasionalnya. Salah satu bentuknya adalah bahwa bank syariah dan BMT tidak menganut prinsip riba.¹³ Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur compliance adalah:

- 1) Menjalankan prinsip sesuai dengan hukum Islam.
- 2) Tidak adanya bunga tabungan dan pinjaman.
- 3) Menentukan layanan produk secara Islami.
- 4) Bagi hasil produk investasi.

b. Assurance (Jaminan dan Kepastian) (X2)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.¹⁴ Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur assurance adalah :

- 1) Menjamin keuangan yang ditabung.
- 2) Uang yang ditabung dapat diambil sewaktu-waktu.
- 3) Pencairan uang pembiayaan sesuai apa yang telah dijanjikan.
- 4) Bertanggung jawab atas keakuratan data.

¹³ Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama (Yogyakarta: Andi, 2006).

¹⁴ *Ibid.* Hal 182.

c. Reliability (Kehandalan) (X3)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.¹⁵ Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur reliability adalah :

- 1) Waktu pelayanan yang cepat dan nyaman.
- 2) Memberikan pelayanan yang menyenangkan.
- 3) Pengetahuan yang luas dari produk yang ditawarkan.
- 4) Pelayanan yang optimal.

d. Tangible (Bukti Fisik) (X4)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.¹⁶ Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur tangible adalah :

- 1) Tampilan luar kantor yang menarik.
- 2) Jam buka operasional jelas.
- 3) Ruang Tunggu yang nyaman dan bersih.
- 4) Mempunyai media transaksi seperti brosur dan buku rekening tabungan langsung pada saat pembukaan rekening.

e. *Emphaty* (Perhatian) (X5)

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur *emphaty* adalah :

- 1) Memberikan perhatian individu kepada setiap anggotanya.
- 2) Mendengarkan keluhan anggota dengan sungguh-sungguh.
- 3) Memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X6)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur *responsiveness* adalah :

- 1) Mengetahui kebutuhan anggota dan bersedia membantunya.
- 2) Memberikan pelayanan yang optimal dalam membantu anggotanya.
- 3) Tidak kerepotan dalam menanggapi permintaan anggota.
- 4) Pelayanan cepat tanggap.

e. Kepuasan Pelanggan (Y)

Anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk

yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁷ Elemen-elemen yang menjadi indikator untuk mengukur kepuasan anggota adalah:

- 1) Sangat puas dengan pelayanan BMT Palur Karanganyar yang sesuai dengan prinsip syari'ah.
- 2) Sangat puas dengan pelayanan BMT Palur Karanganyar.
- 3) Sangat puas dengan situasi dan kondisi pelayanan yang diberikan oleh BMT Palur Karanganyar.
- 4) Sangat puas dengan sikap peduli dan empati yang diberikan oleh BMT Palur Karanganyar.
- 5) Sangat puas dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh BMT Palur Karanganyar.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian termasuk salah satu bagian yang sangat penting yang digunakan untuk mengetahui data instrumen akurat atau tidak. Instrumen yang benar akan menghasilkan data yang akurat. Data yang akurat akan memberikan hasil riset yang mampu dipertanggungjawabkan.

¹⁷ Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

Instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini ialah kuisisioner yang memuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian ini.

7. Uji Instrumen Penelitian

Analisis data pada penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara dan langkah sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas pada penelitian ini dilihat pada hasil output SPSS kolom corrected item- total correlation.¹⁸

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi dalam mengukur konstruk latennya. Reliabilitas

¹⁸ Sugiyono. *Statistik untuk Penelitian* (Jakarta: Alfabeta, 1999).

merupakan akurasi dan ketepatan dari pengukuran.¹⁹ Sebuah skala atau instrument disebut reliable atau terpercaya apabila instrument itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran.²⁰

Reliabilitas dapat diukur dengan jalan mengulang pertanyaan yang mirip pada nomor-nomor berikutnya, atau dengan melihat konsistensinya dengan pertanyaan lain. Uji reliabilitas kuesioner pada penelitian ini diperlihatkan oleh output SPSS yaitu nilai cronbach alpha > 0,05 maka reliable, berarti kuesioner yang disusun cukup reliable. Jika cronbach alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik merupakan syarat bagi semua model regresi untuk disebut sebagai model empiris yang baik. Adapun serangkaian uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

¹⁹ Hartono, J. *Metodologi Penelitian Bisnis. Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Cet. Ke-4* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011).

²⁰ Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen. Ed. Ke-5* (Yogyakarta: Seri Pustaka Kunci, 2014)

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.²¹

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011: 105).

d. Uji Statistik

Pada uji statistik ini akan dilakukan pengujian bagaimana ketepatan dari suatu fungsi atau formula untuk menaksir data yang dianalisis, uji analisis ini dihitung melalui nilai t hitung, F hitung dan nilai koefisien determinasi.

1) *Uji t_{test}* (Uji Sampel Individu)

Uji t digunakan mengetahui pengaruh dari variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Dengan uji ini statistik dapat diketahui masing-masing variabel bebas dengan tingkat pemahaman tertentu.

2) *Uji F_{test}* (uji sampel secara bersama)

²¹ Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Cet. V* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011).

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas, secara serempak mempengaruhi variabel dependen atau terikat.

3) *Uji R^2* (koefisien determinasi)

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X), atau untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen (X) pada variabel dependen (Y).

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi akan ditulis sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Bab ini menguraikan dan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode analisis data dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan kajian atau telaah pustaka yang berkaitan dengan judul yaitu kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota pada bmt ,dan kerangka teoritik.

Bab III Gambaran Umum. Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang gambaran umu BMT Palur Karanganyar.

Bab IV Analisis Data. Bab ini menjelaskan tentang analisis data meliputi analisis terhadap setiap variabel, pengujian hipotesis, dan pembahasan uji hipotesis.

Bab V Penutup. Bab ini menjelaskan tentang akhir penelitian, yaitu kesimpulan. Serta saran.